

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones
PROCEDIMIENTO:	Reparación de Líneas Telefónicas
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Integrar los servicios suministrados de comunicaciones privadas de alta seguridad del Gobierno Federal y Estatal, expandiendo su cobertura a nivel nacional y hasta las áreas importantes que el Gobierno Federal considere necesarias, a través de la evaluación operativa de requerimientos y estudios técnicos así como el seguimiento de normas, para disponer y acondicionar la infraestructura necesarias oportunamente.

OBJETIVO

Reparar los daños que originen la interrupción del ó los servicios telefónicos que suministra la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal en la red de cables, recibiendo y atendiendo los reportes de órdenes de trabajo para que asista personal técnico a la reparación del daño.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, atender de manera expedita el ó las quejas del servicio telefónico que reporta el usuario de manera directa o a través de la Coordinación de Sistemas de Conmutación.

2. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, coordinar el acceso y las facilidades de trabajo en las oficinas donde se encuentra el (los) teléfonos dañados con el personal que realiza el reporte y con los técnicos de esta Unidad Administrativa que se encargarán de repararlos.

3. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, suministrar toda clase de ayuda y asesoría técnica al personal técnico para el desarrollo de su trabajo.

4. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, mantener estrecha comunicación con personal de la Coordinación de Sistemas de Conmutación y otras afines para la resolución de problemas relativos al funcionamiento del servicio telefónico.

5. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, suministrar al personal técnico de solicitudes (según sea el caso) de: material eléctrico, herramienta, partes de equipo ó teléfonos necesarios para el desarrollo de su trabajo ante las áreas correspondientes (Administrativa o Sistemas de Conmutación) de esta Unidad Administrativa.

6. Será responsabilidad de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones, informar al Director de la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal el avance que se tenga en el proceso de su reparación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
1	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones (área de cables)	Recibe la secretaria del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, los reportes de los servicios telefónicos que suministra la Unidad de la Red Privada del Gobierno Federal, vía telefónica o escrita, y los canaliza su jefe.	15 min.
2		Gestiona el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones, vía telefónica o escrita el acceso a las áreas donde se requiera la presencia del personal técnico del área de cables para la reparación del daño reportado.	30 min.
3		Entrega el Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la Orden de Trabajo de Líneas Telefónicas al personal técnico del área de cables OT-1 indicando: el número reportado, el nombre del funcionario, su ubicación, la dependencia a la que pertenece, el tipo de falla, y el nombre de quien reporta el daño.	15 min.
4		**OPCION UNO (Verificación en Líneas Locales de los Usuarios)** Recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada y enseguida se comunica con el usuario.	30 min.
5		Corrige el personal técnico del área de cables el daño el técnico proporcionándole al usuario vía telefónica las instrucciones de operación del teléfono.	30 min.
6		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden	5 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		de trabajo OT-1.	
		OPCIÓN DOS (Verificación en el Distribuidor de Líneas Locales)	15 min.
7		Recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada por lo que se presenta en la oficina del usuario.	
8		Revisa el personal técnico del área de cables que la señal del servicio reportado llegue a la roseta del teléfono.	30 min.
9		Revisa el personal técnico del área de cables el teléfono trasladándolo al taller donde lo limpia internamente y si es necesario cambia partes.	60 min.
10		Instala el teléfono el personal técnico del área de cables y le pide al usuario que firme la orden de trabajo OT-1 aceptando el trabajo.	30 min.
11		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	15 min.
		OPCION TRES (Verificación del Servicio en Distribuidor de Líneas en Planta Externa e Interna)	30 min.
12		Revisa el cable multipar una vez que ha recibido el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 para reparar la línea reportada y después de haber verificado que el teléfono esta bien.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
13		Revisa el personal técnico del área de cables que en el registro telefónico cercano a él teléfono reportado no esté desconectando su línea.	15 min.
14		Prueba el personal técnico del área de cables vía telefónica con los ingenieros de la Central Telefónica el cable multipar y la línea del usuario para ubicar el daño.	30 min.
15		Sustituye el personal técnico del área de cables el par dañado del cable multipar por otro que este en buenas condiciones, verificándolo con los ingenieros de la Central Telefónica vía telefónica.	30 min.
16		Entrega el personal técnico del área de cables el servicio telefónico reparado al usuario, y le pide que firme el usuario la orden OT-1 aceptando el trabajo.	5 min.
17		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	5 min.
		OPCION CUATRO (Cuantificación de la Falla y Reparación)	
18		Revisa la línea telefónica desde el registro hasta la roseta del teléfono, una vez que recibe el personal técnico del área de cables la orden de trabajo OT-1 y verificado que el daño no esta en el cable multipar.	15 min.
19		Revisa el personal técnico del área de cables la línea y si no dispone de material para	30 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		repararla, solicita la validación del material eléctrico a su jefe inmediato.	
20		Recibe el personal técnico del área de cables del Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones la solicitud SME-1 para la adquisición del material eléctrico.	30 min.
21		Retira el personal técnico del área de cables el material eléctrico de la bodega.	30 min.
22		Sustituye el personal técnico del área de cables la línea telefónica dañada probando vía teléfono con personal de la Central Telefónica.	30 min.
23		Entrega el personal técnico del área de cables el servicio telefónico reparado al usuario, y le pide que firme el usuario la orden OT-1 aceptando el trabajo.	10 min.
24		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones el finiquito de la orden de trabajo OT-1.	10 min.
		OPCION CINCO (Seguimiento y Diagnóstico en Red Jerárquica de Planta Externa)	15 min.
25		Revisa el personal técnico del área de cables el estatus del equipo concentrador de líneas telefónicas, coordinándose vía telefónica con los Ingenieros de la Central Telefónica, una vez recibida la orden de trabajo OT-1 de la red reportada, si el daño indica que esta en el cable de fibra óptica, le solicita al Subdirector de	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
		Infraestructura de Telecomunicaciones el probador de cables de fibra óptica.	
26		Recibe el personal técnico del área de cables el probador de cables de fibra óptica y planos de la corrida del cable de fibra óptica para probar el cable y ubicar el lugar donde se encuentra la ruptura.	2 hrs.
27		Compara el personal técnico del área de cables los planos con la gráfica obtenida por el probador de cables de fibra óptica para ubicar el daño.	30 min.
28		Localiza el personal técnico del área de cables el cable dañado e investiga el origen del siniestro.	30 min.
29		Informa el personal técnico del área de cables al Subdirector de Infraestructura de Telecomunicaciones entregando la orden de trabajo OT-1.	15 min.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.	